

ROSINI, Alessandro Marco; PALMISANO, Ângelo. *Administração de Sistema de Informação e a Gestão do Conhecimento*. São Paulo: Thomson, 2003. 219 p.

BASES PARA O MAPEAMENTO DO CONHECIMENTO CORPORATIVO

RESENHA

LUIZ FELIPE QUEL

Mestre em Administração pela PUC-SP; Pesquisador na área de Gestão de Conhecimentos e Complexidade nas Organizações; Consultor Empresarial; Professor e Coordenador do Curso de Administração Geral na UNINOVE.

luizfelipe@uninove.br

O crescimento tecnológico atual, fruto de demandas da sociedade, muitas vezes conseqüentes aos próprios avanços da tecnologia, apresenta uma circunstância de relacionamento que margeia o conceito de recursividade. Nessa linha de raciocínio, muito se pergunta se é a sociedade que, efetivamente, controla a tecnologia por ela desenvolvida ou se essa tecnologia passou, há muito tempo, a controlar a sociedade.

As necessidades das organizações, no trato da informação e do conhecimento, estão muito além do que a produção científica pode dar conta. Isso tem ocorrido em razão da fragmentação de análise vigente não só nos níveis estratégicos das empresas, mas também nas tentativas de busca de alternativas para consolidação de certas tecnologias de gestão. Títulos que buscam associar as tecnologias existentes com o anseio de oferecer reflexão e orientação quanto a novos patamares de planejamento e ação tendem a ser referência. Principalmente na formação de gestores, essas obras podem contribuir para uma mudança mais importante na visão do relacionamento da tecnologia da informação, da teoria do conhecimento e das dinâmicas empresariais.

A obra de Rosini e Palmisano é uma digna representante dos títulos anteriormente citados. Alessandro Marco Rosini é formado em Física pela PUC-SP, mestre em Administração e doutor em Comunicação e Semiótica pela mesma Instituição, profissional na área de tecnologia há 18 anos. Angelo Palmisano é formado em Administração, mestre em administração e doutorando em

Ciências Sociais pela PUC-SP, atuando na área de tecnologia há 20 anos. Ambos atuam em cargo de gestão no Centro Universitário Nove de Julho.

A experiência acadêmica e profissional acumulada pelos autores avaliza a publicação e a torna uma referência para pesquisadores e profissionais, pois longe de abordar o assunto sob uma perspectiva puramente mecânica e instrumentalizadora, seu diferencial consiste na multiplicidade de argumentação. Ao tratar o assunto em camadas específicas, os autores conseguem consolidar os níveis de interação entre os conceitos básicos de administração, as tecnologias existentes, os enlaces sociais, éticos e legais, reunindo conceitos para a composição de um grande instrumento de análise do mapeamento de conhecimento corporativo. Logo na capa, é possível vislumbrar um pouco dessa tendência. A obra ainda possui uma seqüência lógica adequada à conquista do interesse dos leitores e colabora substancialmente para a formação de conceitos. Sobre as abordagens sistêmicas, matéria do primeiro capítulo, os autores fazem um apanhado geral de toda a teoria dos sistemas, desde sua base conceitual até seus desdobramentos na chamada tecnologia da informação. Abordando a própria tecnologia, sistemas especialistas, automação e sistemas de apoio à tomada de decisão, permitem ao leitor um panorama completo e um retrato bem detalhado do universo da tecnologia e sua constituição dentro da essência das tecnologias, sob a ótica de seus gestores. Uma vez que os conceitos centrais de

Administração de Sistemas de Informação foram discutidos, a busca de uma 'visão do futuro' dá ao leitor uma idéia do que pode ocorrer e das tendências de mudanças e aprimoramento nas condições socioeconômicas que interferem, sobremaneira, nas ações decisórias baseadas na informação. Perfil do administrador, mudanças nas relações de trabalho e emprego, tendências tecnológicas e estruturais são algumas das análises que apontam um futuro voltado ao trato da informação como elemento chave para a manutenção do desenvolvimento humano. Todo esse conjunto de temas do capítulo dois, encerra um bloco que apresenta ao leitor o 'o que' na gestão da informação e do conhecimento. Ao capítulo três, intitulado Métodos e Processos, reservou-se a tarefa de demonstrar o 'como'. Neste capítulo, faz-se um apanhado geral das considerações necessárias para planejamento, organização e implantação de projetos voltados ao aproveitamento máximo da tecnologia da informação nas organizações. Tratando desde o ferramental e o treinamento até o próprio projeto formal, dá encaminhamento a análises práticas a respeito das mudanças organizacionais necessárias, tanto em nível comportamental quanto em nível de processos. O capítulo é encerrado com um resgate e análise do que os autores chamam de novos paradigmas organizacionais (p. 101) e aborda a diferenciação entre os paradigmas mecanicista e holístico. Ao primeiro, ainda predominante, cabe a denotação de decadência; ao segundo, o crescente avanço e profundidade nos relacionamentos entre o todo e a parte. Nesse cenário, a afirmação dos autores é contundente: hoje, para que uma organização possa passar por uma grande reestruturação, seja em seus negócios, em seus processos, seja em suas estratégias, é necessário que possa contar com a tecnologia de informação e utilizá-la como subsídio ao processo. Uma vez resolvidas as questões do 'o que' e do 'como', fica a busca ansiosa do 'porquê'. Isso é tratado no capítulo quatro que traz a conceituação de conhecimento aplicado ao mundo organizacional e suas interações com as necessidades de mudança e entendimento da cultura organizacional. Nesta parte da obra, grande efeito causa no leitor a estruturação do texto, pois se faz uma explanação sobre o contexto atual e as situações que podem desdobrar-se em razão do aprofundamento da relação entre o conhecimento essencial e demandas de gestão para consolidação dos processos organizacionais, sejam técnicos, sociais ou administrativos. Ao mencionarem aspectos de cultura organizacional, os autores fazem uma associação perfeita da necessidade de mudanças importantes nos valores internos que permitam

e facilitem a aproximação e consolidação de novas ferramentas, entre elas a tecnologia da informação e gestão do conhecimento. No capítulo cinco, realiza-se a discussão de um assunto emergente que, em verdade, acaba por transcender o próprio livro: a questão ética no tratamento das informações e na tentativa de implementação de novas tecnologias, entre elas a informatização globalizada e globalizante, que incita cada vez mais discussões sobre o modo como tais tecnologias se infiltram na sociedade e passam a compor as teias de relacionamento humano. Neste ponto da obra, o 'para quem' pode ser considerado o norte das discussões. Criando, desfazendo ou modificando os nós da malha social, esse ferramental se defronta com questões éticas de toda natureza. Seus impactos que, de um lado, podem ser reveladores ou cruéis sob óticas específicas, de outro, podem contribuir para melhorar a qualidade de vida. Ao buscar a tradução das posturas dos grandes filósofos, passando por Platão, Kant e outros, os autores enriqueceram a obra com referencial suficiente para que o leitor, de maneira crítica e autônoma, avalie a pertinência da discussão. A apresentação do código de ética da computação, apesar de limitar a análise ao conjunto sistemas-informação-conhecimento, permite uma visão clara do que se espera dos profissionais da área, cuja responsabilidade para com a sociedade é de valor inestimável neste momento crítico por que passa a humanidade na busca de reequilíbrio social e econômico. Cabe ainda uma referência adicional à inserção da legislação de informática como anexo do livro. Ela, de certa maneira, proporciona a materialização dos cuidados que vêm sendo tomados para que a produção intelectual, ligada aos projetos de Tecnologia da Informação e de Gestão do Conhecimento, seja protegida, regulada e incentivada. Isso merece destaque, pois, mais e mais, a sociedade está interligada à tecnologia; mais e mais, carece de mentes que tragam alternativas. No entanto, está cada vez mais à mercê de atitudes pouco éticas e responsáveis que se valem do conhecimento preexistente para obtenção de benefícios, sem o devido crédito à fonte. Também o glossário merece destaque, pois compila conceitos, de maneira que estudantes ou leigos possam tirar o maior proveito possível na leitura do livro.

Assim, a obra de Rosini e Palmisano está perfeitamente adequada às necessidades dos que precisam, por motivo de formação, buscar referências na área de Administração de Sistemas de Informação e de Gestão do Conhecimento. Mesmo para aqueles que já atuam na área e precisam de uma revitalização de conhecimentos, o material é pertinente e surpreende pela estruturação, abrangência e consistência.

No que se refere à apresentação, o livro demonstra, desde a capa, um cuidado muito grande com o conteúdo. A estrutura do sumário já permite vislumbrá-lo, facilita aos alunos a busca, bem como auxilia os leitores nas pesquisas diversas.

Não houve, durante a leitura, a percepção de qualquer descuido, por parte dos autores, no que diz respeito aos conceitos apresentados, que merecesse

destaque, o que a torna uma obra de qualidade para aqueles que buscam produção científica na área. Prefaciado por Arnaldo José de Hoyos Guevara, professor do Programa de Mestrado em Administração da PUC-SP, cabe ressaltar, por fim, uma de suas afirmações: Trata-se, realmente, de uma obra atualizada, original e completa, altamente recomendada para professores e alunos, iniciantes e especialistas.

Recebido em: 10 abr. 2003
Aprovado em: 15 abr. 2003

